

最新物业收费员年终总结报告 物业收费员的年终总结(汇总5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

物业收费员年终总结报告篇一

20__年十二月加入新资物业公司至今已经两个月时间，这期间通过最初的学习和实践不断充实物业服务知识，了解了许多物业服务的细小环节。

作为一名收费管理员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定，二要熟悉小区面积、栋数、户数、收费情况、业主信息等。三要负责业主入住或装修资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对住户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责收费工作，完成收费指标，做到账面清楚，不多收不少收。

在工作中严格遵守公司的各项规章制度与财务工作规范，按照公司要求来统筹各项工作。以虚心好学，积极上进的态度主动向同事请教，并不断地接触尽快熟悉各项工作内容，不断尝试寻求高效的工作方法改进工作方式，以主人翁的精神自觉地培养自己独立处事的能力。

两个月来，我主要从事2个方面的工作：一是小区水电、物业、垃圾处理费用、停车相关费用的收取和开票。水电、垃圾费收费率100%且有盈余、物业费除部分因房屋维修问题拖欠外基本也达到100%。；二是资料文档录入工作。对管理涉及的资

料文档和有关记录，认真搞好录入和编排打印，根据工作需要制作表格文档。作为新人这段时间完成了一定工作，取得了一定成绩，总结有以下几个方面的经验和收获：

- 1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。
- 2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态、
- 3、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。
- 4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

但是由于之前未接触物业工作，实践比较少缺乏相关工作经验，工作存在很多不足。

- 1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。
- 2、业务能力有待增强，部分工作会存在依赖性，对个别业主提出的问题处理欠缺胆量，收费的复核工作并不完善等。

针对工作中存在的不足，在新的一年里也做了新的工作计划：

继续发挥过去细心的工作态风，加强业务知识的学习，创新工作方法、提高工作效益，管好财、收好费；端好态其次注重与同事以及业主、业主委员会的沟通与交流，积极配合其他部门工作，和睦相处，互相协调、互学互进、共同发展共同进步。

收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公

司的形象，作为一个新人来说对公司还有很多不了解和不熟悉的地方，以上是我这段时间的工作总结和个人的观点看法，许多不足之处还需要领导及同事的帮助和提点，借此今天的会议也向各位拜个早年 祝大家新年愉快、万事如意。

谢谢各位！

物业收费员年终总结报告篇二

一、要充分认识到总结的要义。

总结是最好的老师，没有总结就没有进步，总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己成绩与教训、长处与不足、困难与机遇的进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。所以总结不仅仅是给领导看的，更是对自己进行全方位的剖析，使自己更加认识自己，发挥优点，弥补不足，不断提高。为此，必须认识到总结的重要意义。当然各级领导也要重视总结的重要性，要让下属广开言道，言无不尽，言者无罪，实事求是，客观认真地总结。

二、对一年来工作的回顾，对一年来各项工作的完成情况进行总结，全面总结成绩：

各项计划完成了多少、销售指标(销量、销售额、回款、利润)完成情况、与去年同期相比各项任务是否有增长、产品结构是否得到优化、渠道建设和客户关系是否得到加强、经销商的素质是否得到提高、经销商与消费者对品牌的满意度和忠诚度是否得到提升、竞争对手衰退了没有、如果作为团队领导还要总结团队建设、培训学习等方面的内容。

三、分析取得成绩的原因。没有人会随随便便成功，每一个成功的后面都是付出的艰辛努力。

认真分析取得成绩的原因，总结经验，并使之得以传承，是

实现工作业绩持续提升的前提和基础。成绩固然要全面总结，原因更要认真客观分析：1、成绩的取得客观因素分析：行业宏观环境的势利性、竞争对手失误所造成的机会、公司所给予的资源支持程度、团队领导在具体方面的指导、同事的帮助。2、成绩取得的主观因素分析：自己对年度目标任务的认识和分解、自己对市场的前瞻性认识、自己的困难的挑战意识、自己自我学习素质提升、解决问题能力提升、自己对市场变化的反应能力。

四、分析导致工作目标没有达成的失误和问题。

人贵有自知之明，年度总结并不是要总结得形势一片大好，必须认真客观的分析在工作中的失误和存在的问题。通过分析问题，查找原因，认识不足，不断改进和提高，实现工作质量的持续提高。来反思自己为什么没有进步。一般来说工作中往往会存在以下的失误和问题：1、主观认识不足，思路不够高度重视。2、自身没有远大理想与目标，对自己不能严格要求，对下属和自己过于放任。3、计划制订得不合理，脱离客观实际。4、对计划的分解不到位，执行和过程监控不到位。5、对竞争对手的跟踪分析不深入，市场反应速度滞后。6、产品结构、价格策略、促销组合、渠道建设、品牌传播计划不合理、执行不到位。7、团队管理能力差、个体成员素质差，不能胜任工作的要求。8、来自于竞争对手的强大压力，使自身的优势不能突显。

五、对当前形势的展望与分析。

总结不仅要回顾过去，还要展望未来。要对当前的形势现状与未来的发展进行客观深入的分析：1、外界宏观与微观环境分析：行业发展现状与发展、竞争对手现状与动向预测、区域市场现状与发展、渠道组织与关系现状、消费者的满意度和忠诚度总体评价。2、内部环境分析。企业的战略正确性和明晰性、企业在产品、价格、促销、品牌等资源方面的匹配程度。3、自身现状分析。自身的目标与定位、工作思路和理

念、个人素质方面的优势与差距。通过对现状与未来的客观分析，能够更加清楚所面临的困难和机遇。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

六、下一年度工作计划与安排。

总结上年工作当然是年度总结的重点，但更好的筹划和安排下年工作才总结的目的，所以下一年度工作计划和安排同等重要。1、明确工作的主要思路。战略决定命运，思路决定出路，良好的业绩必须要有清楚正确的思路的支撑。否则人就变成了无头苍蝇，偏离了方向和轨道，就会越走越远。2、新一年度工作的具体目标：销量目标、回款目标、利润目标、渠道建设目标、区域市场发展目标、团队建设目标、学习培训目标。3、完成计划的具体方法：团队整体素质与协作能力的提升、资源需要和保障措施、目标任务的分解、渠道的开发与管理、产品结构的调整与优化、市场秩序的规范管理、客户关系管理与加强、品牌策略创新与高效传播。

物业收费员年终总结报告篇三

在以往的日子里，和同事们一起学习、工作，不但锻炼了我的工作能力，也使我的业务水平又有了较大的提高，这与上级领导的帮助和同事们的支持是分不开的。

作为一名台帐员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定，二要熟悉掌握所管区域的面积、栋数、户数、收费情况、业主信息。三要负责业主入住或迁出资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对用户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责安排收费员收费工作，完成收费指标。

我深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个

物业公司的形象，在工作中为收费员创新工作思路、寻求工作捷径，为收费员工作打开绿色通道。

一、心系本职工作，认真履行职责

耐心细致地做好台帐管理工作。自20xx年9月接手香安电力小区、超高压局小区台帐管理工作的以来，认真核对每一笔收费，理清自收、付费关系，严格收费制度，记好每一笔账，确保收费金额与台帐分文不差的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好对账。按照财务的制度，我细化收支情况，编制报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴各种费用。结合香安小区的实际，收费员人手不足，每年我都会赴各产权单位收缴公企、职工包烧费及物业费。因现包烧费为机打发票，为减轻收费员工作量，每年包烧费、物业费的收缴工作以我为主，年收缴量200多万元，近千张票据逐一登记，无差错。在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，较好地完成领导安排的各项任务。

加强业务学习，提高工作能力

在这一年里，通过学习不断充实物业服务与供暖的管理知识，首先，深入实际。通过了解物业服务和供暖过程中的每个细小环节，提高综合分析能力。其次，注重沟通。注重与领导及各部门的沟通与交流，提高协调办事能力。再次，熟悉业务。熟悉工作的具体环节，并掌握物业服务、供暖相关政策，做到心中有业务，干中学业务。最后，加强学习。由于香安

电力小区既是一个大盘又是一个老盘，无论在收费账务上，还是业务处理是，都存在着不少的历史遗留问题。业主的投诉问题陈出不穷，部分更是无据可查，而小区的档案资料更是繁而乱。这样对日常的工作造成压力和障碍。针对此问题，我与同事正对小区的档案资料进行整理编号，清理各类文件，理顺各人的职责。日常工作方面，包括发票的管理、日常开票收款、核对数据，编制各种报表，做好整理档案资料及向各产权单位请款等工作。

三、和睦相处，共同进步

在同事沟通上，以“和睦相处、互相协调、互学互进、共同发展”为准则，平时多与同事沟通，共同商讨问题，积极分担工作，并提出合理化建议。此外，积极配合其他部门工作。从而形成“内有商讨、外有联系、自上而下”的沟通网络。

四、围绕以往工作，制定新计划

继续发挥过去和谐的工作气氛与细心的工作作风，以“团队求发展、服务创口碑”为目标，以“相互学习、共同进步”为中心，努力培养一个富有战斗力的队伍，养成“问有所答、答有所依”的工作习惯。

- 2、继续理顺各人的职责，根据新的制度重新制定工作计划，并定期编制总结向经理汇报。
- 3、督促收费员细心做好日常开票收款工作，提高小区的收费率。
- 4、健全各层次的核对制度，把好每一个关口，有效控制工作诉出错率，凡事都要养成注重复核的习惯。
- 5、巩固对发票、收据等的管理工作，做到零缺票。继续熟悉软件的操作，做好发票的申领和核销工作。

6、继续健全知识培训制度，定期对新知识新法规进行学习、讲解。而自己也注重专业知识的学习。

物业收费员年终总结报告篇四

20__年是物业公司转型升级关键性的一年，也是物业迅速发展壮大的一年。今年物业管理项目增加到了19个，还专门成立了物业服务有限公司对口半山两项公寓进行管理。很多项目分散在全国全省各地，不仅业务量急剧加大，财务管理也增加了难度，这就要求对内财务管理水平的要求应不断提升，对外要应对税务、审计以及财政等机关的各项检查，掌握税收政策及合理应用。在领导的正确引导和各部门的大力支持下，凭着责任心和敬业精神，工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标，在管理、核算方面做了应尽的责任。为了总结经验、发扬成绩、克服不足，现将这一年来的工作做如下总结：

一、全年指标完成情

截止到20__年x月底，实现经营收入万元，实现利润万元，预计20__年全年紫元物业将实现经营收入万元以上，利润约万元以上。

二、预算指标的核定

每季度各项目财务负责人认真据实填写预算和实际差异表，并提供季度财务分析和年度财务分析，为今后收费率季度考核做好扎实的数据基础。

三、收费率方面

高教后勤方面，各部门配合克服了一系列的困难，特别是对财经大学的收费做了一系列的努力工作，我公司成为财经学院的正式供应商，大大提高了收费的时效性。其余两所学校

的住宿费收取工作顺利进行，完成指标任务没有压力。

市场物业方面，截止到20__年11月底,对于实施物业管理服务的市场物业管理服务费的综合收缴率为84.74%，其中当年收费率达到71%，比去年同期增长了5%，历史欠费收费率达到40.59%，略低于去年同期水平。当年收费率的稳步增长为综合收费率增长的良性循环奠定了基础。

四、合同管理方面

本年度对合同管理更强调专人专项细致化管理。针对往年合同登记管理、支付管理和应收款项管理的缺失，我部门在人员到位的情况下实行专人合同管理，及时统计应收应付款项。

五、税收方面

国家实行营改增以来，我部门对此也做了大量的税收政策学习工作，并归纳整理有关物业公司的营改增的税改政策，并发文给各服务处管理人员学习。并积极配合税务部门使用新的税收申报软件。高教后勤减免税方面，我部门也针对税务部门做了大量的咨询和沟通工作，确保能在国税地税继续享受高教后勤的免税政策，给公司带来最大化利益。且在现有的经营模式下分析了税务风险，并及时上报并做出了调整，降低了我公司的税务风险。

六、学习拓展和资源整合

今年，我部门联合工程部组织了财务收费系统(高教后勤和市场物业)的相关培训，并在年末上线使用，将各项目的所有应收款项数据全部量化，新增了线上线下收费模式，引进支付宝和微信目前市场主流支付方式。改变收费模式是为了提高收费率和收费的规范化，使得财务收费工作更方便、快捷、更人性化管理，使得收费率更加透明化，准确性和时效性将大大提高，弥补了人工收费模式的单一性操作。来年我部门

将对财务收费模式进一步熟悉、优化，结合运作部和公司的考核要求和实际工作的需求，加强收费系统的管理。希望在数据统计方面依赖与该系统，可以达到精简人手，减少人工成本的效果。

随着区块模式的日益成熟，区域化管理显得尤为重要。

我公司目前杭州片区七个项目，包含了高教后勤和市场物业两块截然不同的运作方式和管理模式，各有各的复杂，各有各的难度，现有的两名财务人员无法做到精细化管理。面对这些情况，我部门对财务人员进行了资源整合，岗位调整，来年希望新增一名驻点下沙的专职财务人员负责高教后勤业务，以便于更方便更精细化地管理高教后勤的财务工作。马鞍山分公司新增加了两个项目，规模面积扩张速度很快，市场物业收费工作相当繁重，我部门也增加了一名出纳人员，以便更好的完成财务管理工作。

新的一年意味这新的起点，在20__年将面临将迎接巨大的市场挑战，我们将向财务精细化管理进军，需要“确保资金运转流畅”，“优化财务管理手段”，以“细”为起点，做到细致入微，对每一个岗位、部门的每一项具体工作都建立一套相应的成本归集，并将财务管理的触角延伸到公司的各个经营领域，通过行使财务监督职能，拓展财务管理和服务职能，实现财务管理“零”死角，挖掘财务活动的潜在价值。

物业收费员年终总结报告篇五

20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸□20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了

管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼□20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，10年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处10年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进10年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。10年

公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。管理处在10年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月末管理处收费率达到98%以上。

下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固10年新增的利润增长点 10年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，10年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域 10年工作。